Dossier de candidature :

TAXIS G7

Acte de candidature

A – Vos coordonnées :

Nom de l'organisme candidat (collectivité territoriale, entreprise, association, etc.) :

- TAXIS G7

Catégorie à laquelle appartient le candidat :

- ☐ Maître d'ouvrage, autorité organisatrice
- ☑ Maître d'œuvre avec l'accord du maître d'ouvrage
- ☐ Gestionnaire, exploitant ou opérateur

Nom et fonction du responsable de la candidature :
Ronan de la Paquerie

Adresse :
22/28 rue Henri Barbusse
Code postal : 92110 Ville : CLICHY
Tél. : 01 41 27 69 28
Fax : 01 41 27 45 52 Courriel : rpaquerie@taxis-g7.com

Adresse de la réalisation :
Partout en Île-de-France

B – Les thématiques proposées :

Souhaite présenter la réalisation dans la thématique suivante (1 seule thématique par dossier) :

- ☐ Logement
- ☐ ERP
- ☑ Transport
- ☐ Voirie, espaces publics

Date et signature :

☑ J'accepte que mon dossier soit présenté devant le comité national (si sélection au niveau départemental) et que tous les éléments produits fassent l'objet d'une diffusion et d'une reproduction. Je m'engage également à fournir tous éléments supplémentaires permettant sa publication détaillée au "recueil des belles pratiques et des bons usages".

Eléments constitutifs du dossier

A – Présentation de la réalisation

(obligatoirement achevée, livrée et mise en exploitation).

Présentez en une page maximum votre réalisation en spécifiant les familles de handicaps concernés.

Depuis 2004, TAXIS G7 met à la disposition des personnes en situation de handicap moteur se déplaçant en fauteuil roulant une flotte de taxis composée de véhicules adaptés.

Ce service nommé Horizon est aujourd'hui composé de 40 véhicules équipés d'élévateurs ou de rampes d'accès et réalise plus d'un millier de courses par mois.

TAXIS G7 est la seule entreprise en Île-de-France qui propose un service de taxis dédié aux PMR disponible 24h/24 et 365jours/an en demande à l'avance ou immédiate.

Notre centre d'appels est joignable en permanence par téléphone au 01 47 39 00 91. Ce numéro est exclusivement réservé aux PMR*, et permet de commander un taxi avec rampe d'accès ou élévateur.

* TAXIS G7 propose également aux clients à mobilité plus légèrement réduite une flotte de 5 000 véhicules à plancher bas.

B – Spécifications techniques de la réalisation

Précisez en trois pages maximum en quoi votre réalisation répond aux critères listés ci-après.

1. Qualité d'usage :

- Détaillez comment l'accessibilité à tout et pour tous (notamment différents types de handicap) a été pensée et mise en œuvre, en application de la réglementation issue de la loi du 11 février 2005 et mettez en évidence les éventuels "plus" ajoutés aux prescriptions réglementaires d'accessibilité pour faciliter l'usage

En lançant fin septembre 2004 les premiers véhicules de la flotte Horizon, TAXIS G7 avait anticipé la loi du 11 févier 2005 qui vise à établir l'égalité d'accès aux lieux et transports entre PMR et personnes valides, pour être fidèle à son slogan : "le taxi prend de l'avance".

La flotte Horizon s'inscrit en particulier dans l'esprit de l'article 45 de la loi relatif à la chaîne du déplacement. TAXIS G7 travaille ainsi avec les grandes entreprises de transport (SNCF, ADP, Air France, etc.) et vient renforcer leurs dispositifs d'accessibilité en facilitant l'acheminement des voyageurs de porte à porte.

La loi pose également le principe d'égalité de coûts entre usagers valides et usagers handicapés. Le prix d'une course Horizon est identique à celui d'une course de taxi classique. Il est calculé selon la tarification préfectorale en vigueur applicable à tous les taxis parisiens quels que soient le trajet et le véhicule.

Enfin, TAXIS G7 a travaillé à offrir aux personnes à mobilité réduite un niveau de service égal à celui qui a fait sa réputation auprès des personnes valides. Ainsi la disponibilité est la même pour tous, tant au niveau des demandes de courses en immédiat ou à l'avance, que pour le centre d'appels qui est ouvert 24h/24 et 7j/7.

TAXIS G7 a mis à disposition des PMR un n° de téléphone ultra prioritaire, sans serveur vocal, donc sans manipulation des touches du combiné.

En passant par cette ligne téléphonique, les opérateurs proposent aux clients PMR d'obtenir un code de référence Horizon. L'annonce de ce code de référence évite au client la répétition de la description du besoin spécifique lors des commandes suivantes.

Un courrier accompagné d'une carte, sur laquelle figure le numéro de client, est ensuite envoyé au domicile de la personne pour lui confirmer que son profil est enregistré, et ainsi la rassurer sur la qualité et l'efficacité de sa prise en charge.

Carte de référence Horizon :

- Expliquez comment la sécurité a été garantie pour l'ensemble des usagers.

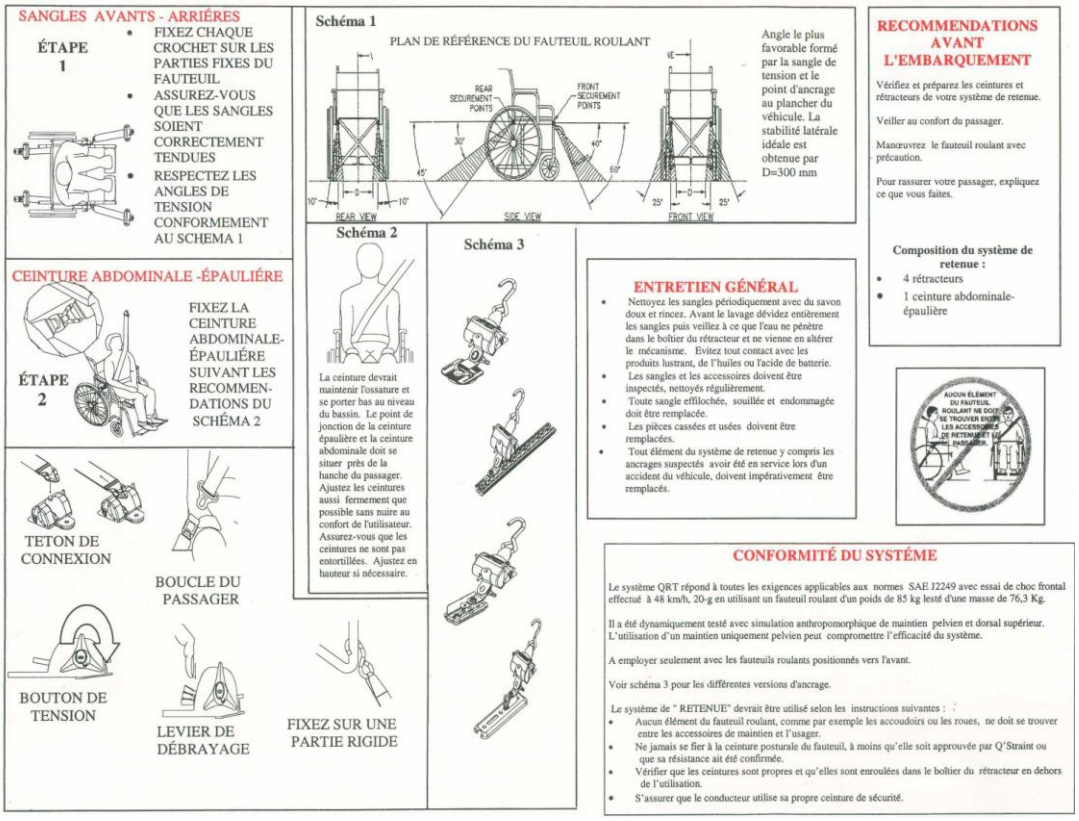
Les taxis Horizon sont avant tout des taxis parisiens et sont à ce titre soumis aux obligations de sécurité attachées au métier de taxi. Ainsi les chauffeurs sont bien évidemment titulaires du permis B, mais ont en plus obligatoirement suivi une formation de taxi d'une durée de 6 mois sanctionnée par un examen, où ils apprennent entre autres la maîtrise d'une conduite souple.

L'adaptation des véhicules au transport de PMR (montage d'une rampe d'accès) est effectuée par 2 sociétés spécialisées et reconnues dans la modification de véhicules destinées aux personnes handicapées :
K Automobilité (http://www.k-automobilite.fr/) et Vehixel (http://www.vehixel.com/).

Après modification les véhicules sont réceptionnés et homologués individuellement par la DRIRE et par le service d'homologation taxi (SGAP) de la Préfecture de Police de Paris. Ces deux étapes permettent de garantir un transport en toute sécurité des personnes.

De plus les chauffeurs et les opérateurs ont été formés à l'hôpital de Garches par les cadres du service des polytraumatisés. Cette formation est adaptée à l'activité taxi et deux manuels de formation sont alors remis aux chauffeurs. Le premier plus théorique a été développé avec les formateurs de l'hôpital de Garches ; il vise à familiariser les chauffeurs avec les différentes formes de handicap moteur et de pathologies. Le second manuel est un guide des bonnes pratiques élaboré en concertation avec l'un des transformateurs de véhicule et le chauffeur le plus expérimenté de la flotte Horizon. Ce deuxième guide décrit pas à pas la procédure de prise en charge sous ces deux aspects : sécurité (stationnement, montée, arrimage du fauteuil, fixation de la ceinture de sécurité et descente) et confort du client (dialogue, conduite et agencement du véhicule).

Mode d'emploi de QRT "système d'arrimage" de Q'STRAINT pour fauteuil roulant :


SANGLES AVANTS - ARRIÈRES
ÉTAPE 1
FIXEZ CHAQUE CROCHET SUR LES PARTIES FIXES DU FAUTEUIL
ASSUREZ-VOUS QUE LES SANGLES SOIENT CORRECTEMENT TENDUES
RESPECTEZ LES ANGLES DE TENSION CONFORMEMENT AU SCHEMA 1
CEINTURE ABDOMINALE -ÉPAULIÉRE
ÉTAPE 2
FIXEZ LA CEINTURE ABDOMINALE-ÉPAULIÈRE SUIVANT LES RECOMMEN-DATIONS DU SCHÉMA 2
TETON DE CONNEXION
BOUCLE DU PASSAGER
BOUTON DE TENSION
LEVIER DE DÉBRAYAGE
FIXEZ SUR UNE PARTIE RIGIDE
Schéma 1
PLAN DE RÉFÉRENCE DU FAUTEUIL ROULANT
REAR SECUREMENT POINTS
FRONT SECUREMENT POINTS
REAR VIEW
SIDE VIEW
FRONT VIEW
Angle le plus favorable formé par la sangle de tension et le point d'ancrage au plancher du véhicule. La stabilité latérale idéale est obtenue par D=300 mm
Schéma 2
La ceinture devrait maintenir l'ossature et se porter bas au niveau du bassin. Le point de jonction de la ceinture épaulière et la ceinture abdominale doit se situer près de la hanche du passager. Ajustez les ceintures aussi fermement que possible sans nuire au confort de l'utilisateur. Assurez-vous que les ceintures ne sont pas entortillées. Ajustez en hauteur si nécessaire.
Schéma 3
ENTRETIEN GÉNÉRAL
Nettoyez les sangles périodiquement avec du savon doux et rincez. Avant le lavage dévidez entièrement les sangles puis veillez à ce que l'eau ne pénètre dans le boîtier du rétracteur et ne vienne en altérer le mécanisme. Évitez tout contact avec les produits lustrant, de l'huiles ou l'acide de batterie.
Les sangles et les accessoires doivent être inspectés, nettoyés régulièrement.
Toute sangle effilochée, souillée et endommagée doit être remplacée.
Les pièces cassées et usées doivent être remplacées.
Tout élément du système de retenue y compris les ancrages suspectés avoir été en service lors d'un accident du véhicule, doivent impérativement être remplacés.
RECOMMENDATIONS AVANT L'EMBARQUEMENT
Vérifiez et préparez les ceintures et rétracteurs de votre système de retenue.
Veiller au confort du passager.
Manœuvrez le fauteuil roulant avec précaution.
Pour rassurer votre passager, expliquez ce que vous faites.
Composition du système de retenue :
4 rétracteurs
1 ceinture abdominale-épaulière
CONFORMITÉ DU SYSTÈME
Le système QRT répond à toutes les exigences applicables aux normes SAE J2249 avec essai de choc frontal effectué à 48 km/h, 20-g en utilisant un fauteuil roulant d'un poids de 85 kg lesté d'une masse de 76,3 Kg.
Il a été dynamiquement testé avec simulation anthropomorphique de maintien pelvien et dorsal supérieur. L'utilisation d'un maintien uniquement pelvien peut compromettre l'efficacité du système.
A employer seulement avec les fauteuils roulants positionnés vers l'avant.
Voir schéma 3 pour les différentes versions d'ancrage.
Le système de " RETENUE" devrait être utilisé selon les instructions suivantes :
Aucun élément du fauteuil roulant, comme par exemple les accoudoirs ou les roues, ne doit se trouver entre les accessoires de maintien et l'usager.
Ne jamais se fier à la ceinture posturale du fauteuil, à moins qu'elle soit approuvée par Q'Straint ou que sa résistance ait été confirmée.
Vérifier que les ceintures sont propres et qu'elles sont enroulées dans le boîtier du rétracteur en dehors de l'utilisation.
S'assurer que le conducteur utilise sa propre ceinture de sécurité.

Formation des chauffeurs Horizon à l'hôpital de Garches :

- Précisez comment l'interface entre votre réalisation et les autres maillons de la chaîne du déplacement (bâtiments voisins, espaces publics et voirie environnants, systèmes de transport en commun, locaux selon les cas) a été traitée.

L'utilisation du service Horizon pour une commande à l'avance permet à toute personne en fauteuil roulant de bénéficier d'un service d'accueil personnalisé en gares et aéroports. Cette prestation haut de gamme normalement réservée aux clients abonnés de TAXIS G7 consiste en l'attente du chauffeur avec pancarte en bout de quai pour les gares ou en sortie de voyageurs pour les aéroports.
TAXIS G7 a ainsi voulu garantir aux clients de la flotte Horizon le meilleur relais possible entre les maillons de la chaîne de déplacement.

Il faut savoir que du fait de la loi du 11 février 2005, de plus en plus d'agents de la SNCF et de ses sous-traitants sont formés au passage de relais avec TAXIS G7.
C'est ainsi qu'à bord des TGV, les personnes en fauteuil roulant arrivant sur Paris se voient directement proposer la commande d'un taxi Horizon par les contrôleurs.
Dans le même esprit, TAXIS G7 intervient auprès de la SNCF dans les cas d'impossibilité temporaire d'accessibilité pour les gares de la banlieue Parisienne (exemple : panne d'ascenseur).
Concernant le transport en avion il existe un partenariat avec Air France, et nous avons développé une application web pour les agents d'Aéroport de Paris. Celle-ci permet de donner en temps réel le nombre de taxis à proximité d'Orly ou de Roissy.

Application WEB ADP-TAXIS G7 proximité des taxis Horizon en temps réel :

Horizon
TAXIS G7
Taxis pour personnes à mobilité réduite
01 41 27 44 25
Code abonné : HADP
DISPONIBILITE DES TAXIS SUR : ROISSY CDG
30/08/2011
17:37
Véhicule à rampe d'accès
(1 véhicule par personne handicapée : en fauteuil roulant non pliable ou lourd ET/OU ne pouvant pas ou ne souhaitant pas être transférée sur un siège automobile)
Nombre de taxis disponibles (délai 5 à 10 minutes) 1
Nombre de taxis en approche (délai 20 à 25 minutes) 1
© 2011 S.N.G.T.

- Signalez les éventuels points forts de la réalisation sur les items suivants :
  - image et sens (impressions ressenties sur les espaces, adéquation de ces impressions par rapport à la représentation du lieu, de l'institution ou du service, image de la réalisation dans la Cité) ;

Le chauffeur de taxi est le plus souvent pour le touriste son premier interlocuteur dans le lieu qu'il visite, et l'image du taxi est ainsi volontiers associée à celui d'une ville ou d'un pays (Yellow Cab à New-York, Black Cab à Londres, Petit Taxi au Maroc, etc.).
Il est donc essentiel pour TAXIS G7, en tant que leader du taxi à Paris et en France, de veiller à la bonne image du taxi auprès des personnes valides et handicapées.
TAXIS G7 s'est donc imposé le devoir de rendre le taxi accessible à tous. Et afin de ne pas différencier les taxis Horizon des autres taxis, TAXIS G7 a choisi d'équiper le Mercedes Viano et le Volkswagen Caddy qui se comptent déjà par centaine parmi les taxis parisiens.

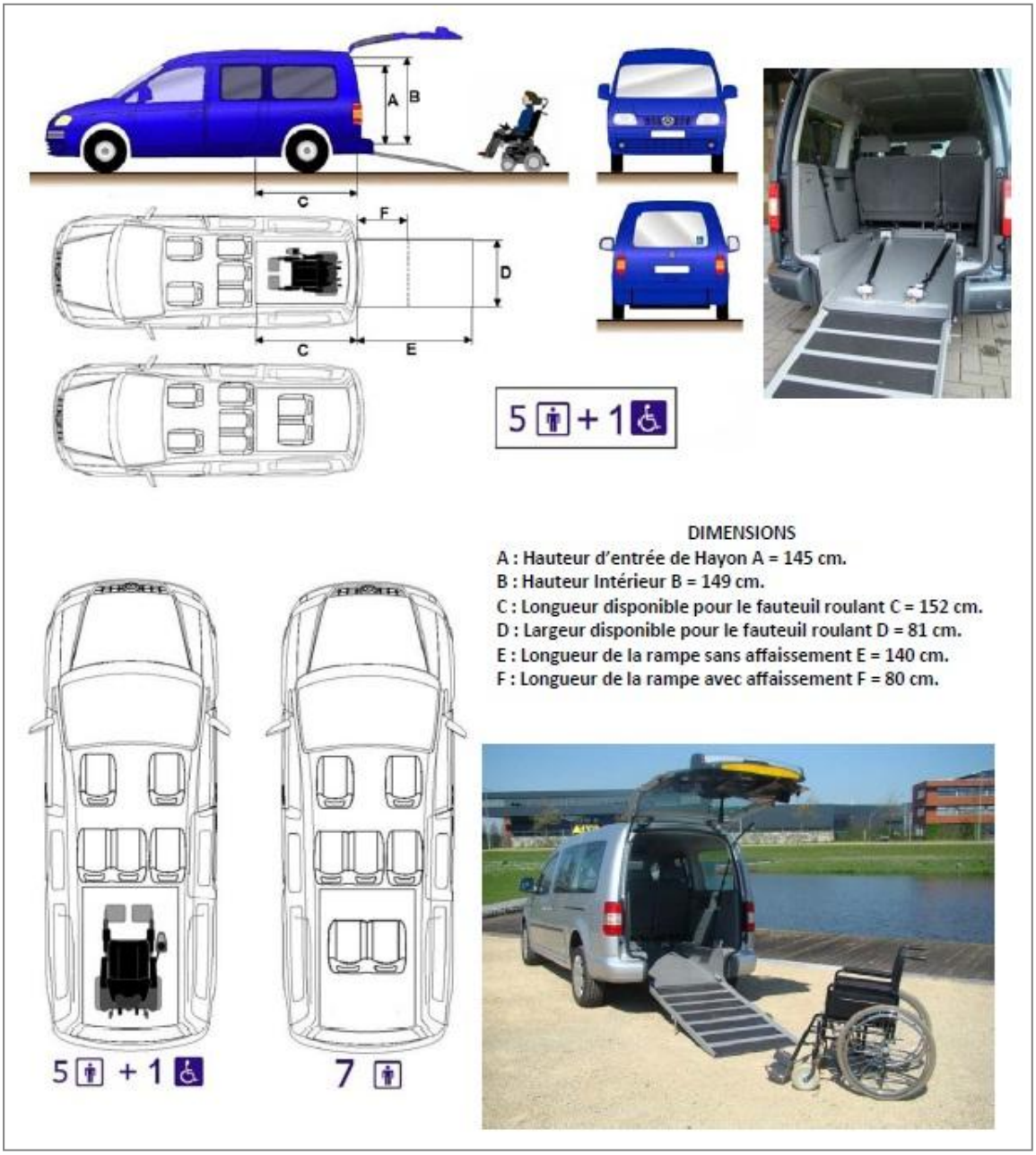
Volkswagen Caddy Horizon & Mercedes Viano Horizon :

- confort d'ambiance (acoustique, lumineux, thermique) ;

Comme expliqué précédemment, le guide des bonnes pratiques remis aux chauffeurs Horizon indique les bons gestes et les bonnes attitudes à observer pour maximiser le confort du passager en situation de handicap. À noter que tous les véhicules Horizon sont climatisés.

- mode d'occupation de l'espace et son potentiel d'évolution (dimensions et formes par rapport à l'usage attendu, disposition des mobiliers et équipements, capacité de l'espace à évoluer) ;

Aménagements du Volkswagen Caddy Horizon :


A
B
C
F
D
C
E
5 + 1
DIMENSIONS
A : Hauteur d'entrée de Hayon A = 145 cm.
B : Hauteur Intérieur B = 149 cm.
C : Longueur disponible pour le fauteuil roulant C = 152 cm.
D : Largeur disponible pour le fauteuil roulant D = 81 cm.
E : Longueur de la rampe sans affaissement E = 140 cm.
F : Longueur de la rampe avec affaissement F = 80 cm.
5 + 1
7

- autre.

2. <u>Qualité urbanistique et esthétique</u> : indiquez les éventuels points forts de la réalisation sur les thèmes suivants :

    - inscription de la réalisation dans la ville (lien avec les équipements ouverts au public, la voirie, les espaces publics, les systèmes de transport, etc.)

Le taxi Horizon est avant tout un taxi, et à ce titre il bénéficie des avantages liés à ce mode de transport. Ainsi, il peut emprunter les couloirs de bus et bénéficie d'accès privilégiés aux gares et aéroports. Cette double casquette permet aux PMR de bénéficier d'avantages supplémentaires comme une rapidité de trajet et une dépose au plus près de sa destination ou des autres systèmes de transport.

- intégration paysagère et architecturale du projet.

Contrairement à de nombreux homologues européens, les taxis parisiens sont dispensés de couleur uniforme. Toutefois, les autorités dans un souci de distinction des taxis dans le paysage urbain préconisent l'utilisation d'une toiture noire. Ainsi les taxis Horizon dans un souci d'uniformisation ont tous choisi une carrosserie de couleur noire.

- perception esthétique de la réalisation par les riverains, les usagers.

Comme nous l'avons évoqué, les véhicules Horizon sont également destinés au transport de personnes valides car il s'agit avant tout de taxis. Leur équipement bien que discret ne manque pas d'attirer l'attention des passagers valides. Selon les chauffeurs, cela aboutit le plus souvent à un échange avec le passager valide qui se voit le temps d'un trajet sensibilisé à la question du handicap.

- autre

3. Qualité environnementale : signalez les éventuels points forts de la réalisation en matière de :

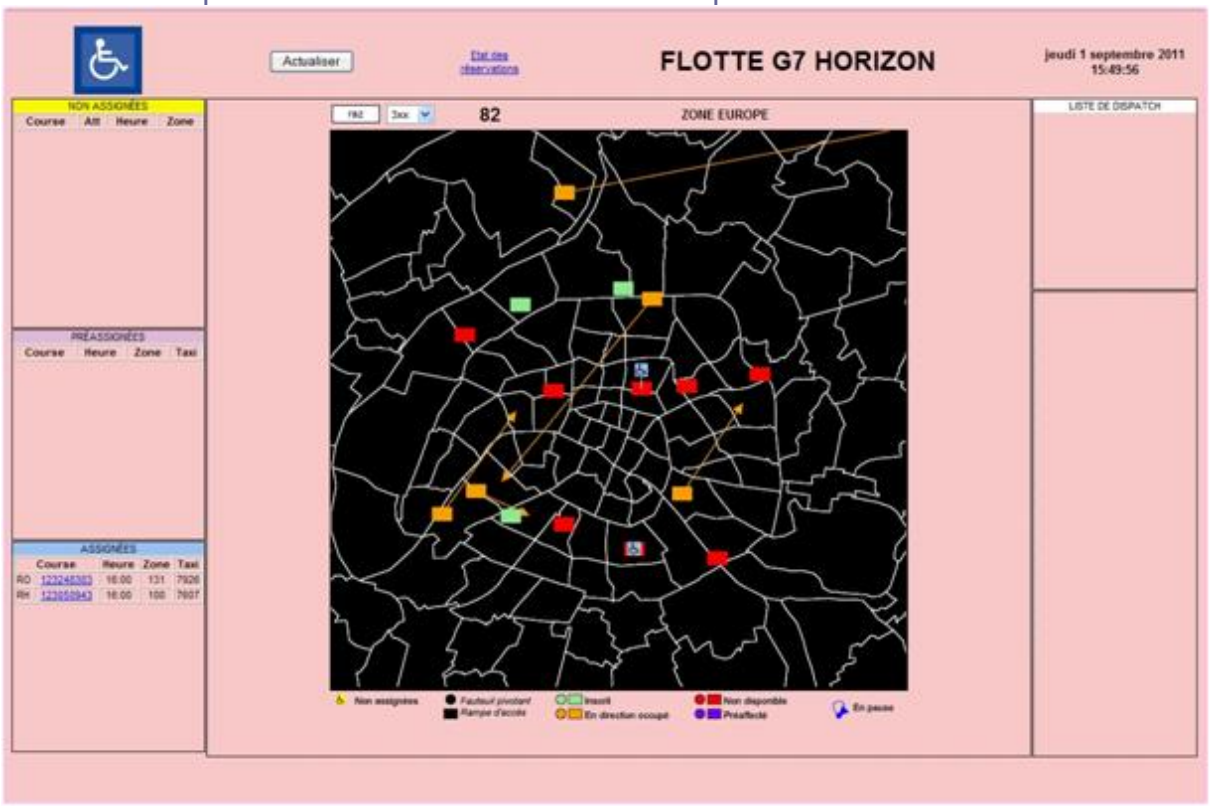
Cette partie ne peut être complétée, car il n'existe pas encore de véhicule hybride ou électrique exploitable aménageable avec une rampe d'accès. Toutefois, TAXIS G7 met à la disposition de ses clients une flotte de 450 véhicules hybride appelée Greencab et reste en veille pour étendre ce type de motorisation à la flotte Horizon.

- atteinte d'un objectif de performance thermique,
- obtention d'un label,
- démarche d'évaluation de l'empreinte, environnementale,
- utilisation de systèmes d'énergies renouvelables,
- valorisation des déchets, etc.

4. Innovation : signalez, le cas échéant, toute approche innovante de la prise en compte de l'accessibilité, toute utilisation de technique innovante, etc.

TAXIS G7 a développé un progiciel dédié à Horizon pour l'affectation des courses. Ce système ne se contente pas d'analyser la position des taxis Horizon disponibles. Il prend également en compte la destination des taxis Horizon déjà occupés, afin de déterminer le taxi qui sera le plus rapidement sur place.

Écran de position des taxis Horizon pour l'affectation manuelle :



A côté de cette application ont été développés d'autres programmes informatiques spécifiques que nous avons précédemment évoqués : codes de références Horizon et affichage de la disponibilité près des aéroports.

C – Modalités retenues pour la conception et la mise en œuvre de la réalisation

1. Quels partenariats avez-vous tissés ? Quelle concertation avez-vous mise en place ? Expliquez le choix de ces partenaires et les modalités pratiques de ces partenariats, coopération et concertation (détails de la démarche projet notamment) retenues (30 lignes maximum).

TAXIS G7 a contribué au sein de l'AFNOR à l'élaboration d'un référentiel de bonnes pratiques intitulé "Qualité de service dans les transports : Accessibilité des personnes à mobilité réduite" (AFNOR/GT X52QA). Ce travail aux côtés des associations de personnes handicapées et des grands acteurs du transport à permis à TAXIS G7 d'intégrer la nécessité d'utiliser de nouveaux outils (par exemple TAXIS G7 a réalisé un sondage téléphonique auprès de 120 utilisateurs d'Horizon en mai 2011, ce qui nous a permis de connaître les points perfectibles et de constater un taux de satisfaction de 95%).
Pour l'élaboration de ce référentiel, notre société a également pu faire part de ses retours d'expériences, et préconiser entre autre l'intégration des nouvelles technologies (application web ou mobile, SMS et e-mail) dans l'accessibilité des systèmes de réservations de transport.

TAXIS G7 est aussi partenaire de l'association Jaccede.com. Jaccede.com est une association dont le but est d'inciter les personnes à mobilité réduite à sortir de chez elles en leur facilitant l'accès à la Cité, en particulier grâce à l'application jaccede qui fût l'un des lauréats de l'appel à projet du portail proxima mobile.
TAXIS G7 a notamment aidé l'association dans l'organisation de la première Nuit de l'Accessibilité le 26 mai 2011 en réacheminant gracieusement ses membres chez eux à la fin de l'événement, et sera à nouveau présent aux côtés de l'association lors de la journée nationale de l'accessibilité le 8 octobre 2011.
Jaccede.com est donc devenu le conseiller privilégié de TAXIS G7 en matière d'accessibilité de la cité. L'association nous a aussi conseillés sur notre communication auprès de la clientèle de personnes handicapées (besoin d'être rassuré, considération, vocabulaire, regard, contact humain…).

2. Quelle information, auprès de quel(s) acteur(s) ou public(s) ? selon quels moyens ? a été portée à chaque stade du processus, de la conception à la mise en exploitation ? (20 lignes maximum).

Depuis 2004, TAXIS G7 a fortement communiqué auprès des chauffeurs affiliés pour les inciter à rejoindre la flotte Horizon.
Pour le lancement d'une nouvelle vague de recrutements en 2010, le Service Relation Chauffeurs a mis en place un plan pour accroître la taille de la flotte. Ainsi des brochures ont été distribuées aux chauffeurs, des articles et numéros spéciaux de la revue TAXIS G7 INFOS (revue mensuelle) ont été édités, et des journées portes ouvertes ont été organisées dans les locaux de Taxirama (filiale de TAXIS G7), spécialisée dans l'équipement des taxis et la vente de véhicules.

En 2011 TAXIS G7 a missionné une personne pour soutenir le développement commercial du service Horizon en parallèle de l'augmentation du nombre de véhicules. Pour faire connaître ce service auprès des personnes handicapées, de leurs familles, des institutions, des professionnels de santé, du tourisme et du transport, de nouvelles actions de communication ont été mises en place : insertions dans des guides et magazines spécialisés, participation à des manifestations de sensibilisation au handicap, communiqués de presse, soutien financier à l'association jaccede.com, sponsoring d'une équipe handisport (Foot fauteuil, amicale des sports du lycée Toulouse Lautrec de Vaucresson, 78), mailing, etc.

3. Quels organismes financeurs ont été mobilisés ? Précisez, le cas échéant, le tour de table financier (10 lignes maximum). Indiquez le coût global de la réalisation.

En 2004, afin d'équiper les premiers chauffeurs 230 000 euros ont été nécessaires. La Mairie de Paris et le Conseil Régional subventionnèrent 1 tiers de la somme, tandis que TAXIS G7 qui n'est ni employeur, ni propriétaire des véhicules paya le reste.

De 2005 à 2010, afin de renouveler la flotte près de 40 chauffeurs se partagèrent 350 000 euros d'aides supplémentaires octroyées par TAXIS G7.

En 2011, afin d'attirer de jeunes chauffeurs, TAXIS G7 décide d'investir à nouveau 500 000 euros et propose moyennant un engagement de 9 ans dans la flotte, 20 000 euros d'aide sur l'achat de leur licence de taxi, plus 5 000 euros d'aide sur l'équipement du véhicule (reconductible 2 fois pour renouveler leur véhicule tous les 3 ans).

En 7 ans TAXIS G7 aura investi plus d'un million d'euros de fonds propres sur la flotte Horizon.

D – Avantages et gains pour le maître d'ouvrage, l'exploitant, les usagers…

1. Explicitez l'analyse coût/avantages en termes de fonctionnement et d'investissement pour l'exploitant et/ou le maître d'ouvrage. Des solutions alternatives limitant l'impact financier ont-elles été identifiées et mises en œuvre ? (20 lignes maximum).

Pour l'artisan taxi qui veut rejoindre la flotte Horizon, il est nécessaire d'équiper son véhicule d'une rampe d'accès. Le surcoût d'équipement a longtemps été de 20 000 euros car il n'existait que des solutions de rampes latérales électriques. Cependant à partir de 2010 est apparu un système plus économique et plus fiable : la rampe manuelle dont le surcoût avoisine les 10 000 euros.
Grâce à l'aide de 10 000 euros minimum versée à chaque chauffeur par TAXIS G7, à l'attrait d'une clientèle supplémentaire, et à l'envie de vivre différemment son métier, 20 chauffeurs ont fait le choix de rejoindre la flotte Horizon depuis le début de l'année et encore 10 de plus sont attendus d'ici à décembre 2011.

2. Indiquez les bénéfices révélés et non attendus au moment de la conception (10 lignes maximum).

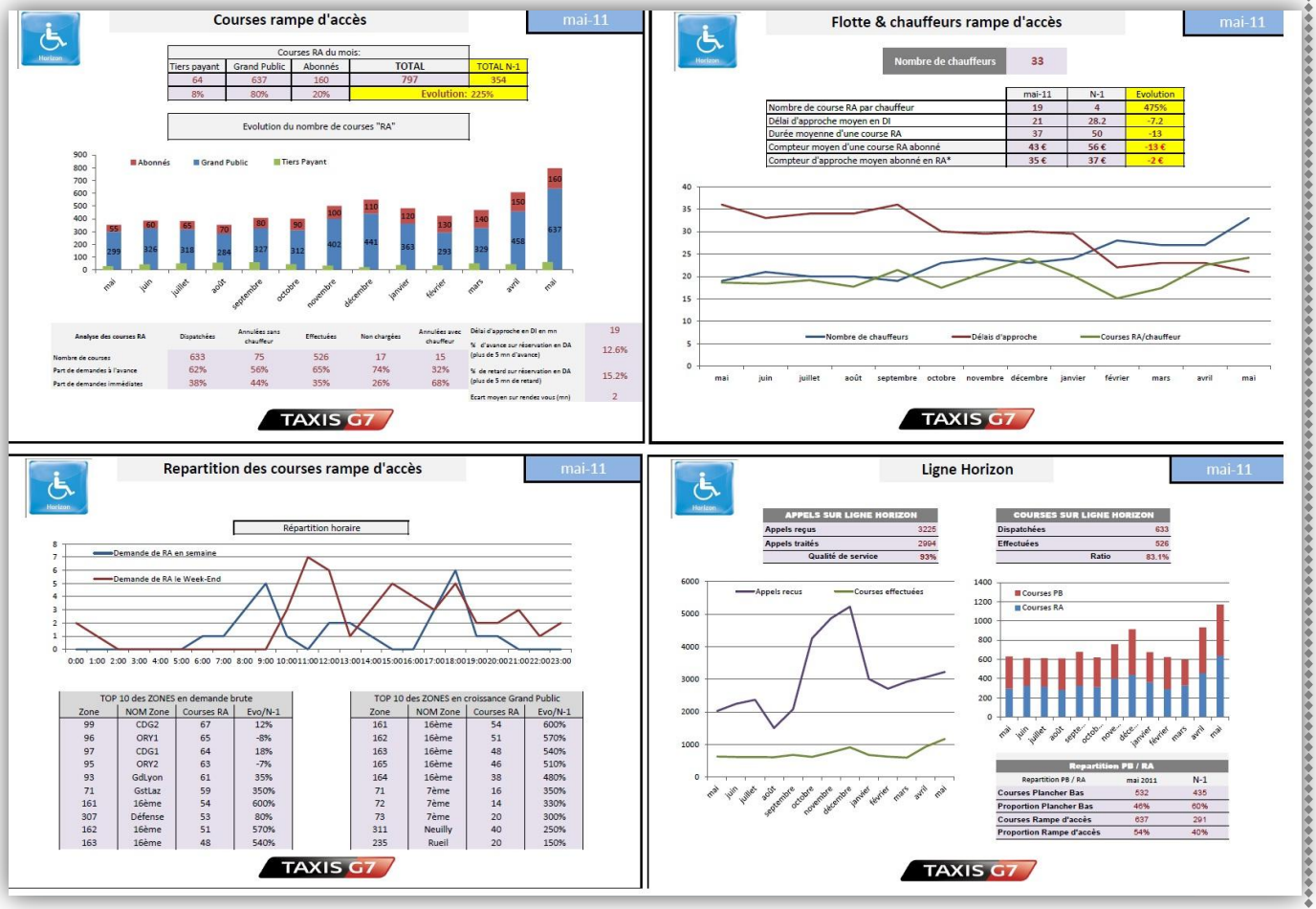
Alors que la flotte Horizon a été lancée en vue de conquérir des clients dans le grand public, et les seniors en particulier, il s'avère en fait qu'aujourd'hui une part grandissante des courses concerne des actifs, salariés de grandes entreprises.
Horizon apparaît donc comme un argument commercial supplémentaire, pour conquérir les entreprises qui souhaitent répondre à leurs obligations en matière d'emploi des personnes en situation de handicap.

Les taxis Horizon transportent aussi des personnes valides et les retours signalés par les chauffeurs sont très positifs. Ces personnes saluent l'initiative de TAXIS G7.

3. Quels indicateurs ont été retenus pour s'assurer de la bonne appropriation de la réalisation par les usagers ?

TAXIS G7 dispose d'un tableau de bord mensuel qui rend compte de l'activité d'Horizon tous les mois, il informe sur le nombre d'appels sur la ligne grand public dédiée aux PMR, ainsi que sur le nombre de courses qui en découlent.
Une nouvelle version très complète, permettra entre autres de connaître la progression du nombre de courses Horizon pour le compte des entreprises abonnées TAXIS G7, mais aussi de suivre les évolutions par zone, afin de mesurer l'impact de campagne de prospections localisées.

Tableau de bord Horizon (version 2) :



E – Difficultés rencontrées et points de vigilance

1. Quels sont les obstacles qui ont dû être surmontés ? (20 lignes maximum)

L'obstacle qui a posé le plus de problèmes est évidement le surcoût d'équipement du véhicule. En effet malgré l'aide de 10 000 euros apportée par TAXIS G7, les chauffeurs devaient ajouter le complément pour s'équiper, il était donc difficile de recruter. Aujourd'hui avec le recours à un équipement deux fois moins cher (rampe manuelle sur Volkswagen Caddy), les chauffeurs savent que le surcoût est presque intégralement payé par TAXIS G7, et il est donc plus facile de les convaincre de rejoindre la flotte Horizon.

2. Quels sont les points de vigilance pour une telle réalisation ? (20 lignes maximum)

Afin de maintenir une qualité de service il est nécessaire de disposer d'un nombre de chauffeurs suffisant et fidéliser les chauffeurs Horizon.

Au niveau du centre d'appels, il faut également être vigilants en formant tout spécialement et régulièrement les opérateurs chargés de prendre les appels pour une course Horizon.

3. Quels sont les facteurs et les conditions de la réussite pour mener à son terme un tel projet ? (20 lignes maximum).

Pour réussir un tel projet une entreprise doit se mobiliser à tous les échelons.
Les dirigeants doivent avoir la volonté d'investir pendant longtemps, des moyens humains et financiers dans un projet à dimension sociale, sur lequel la rentabilité financière n'est pas une priorité.
Chaque cadre, employé de bureau ou opérationnel doit aussi se sentir investi par la mission de l'entreprise, et mettre son énergie à contribution pour permettre au projet d'aboutir.

Conclusion

Écrivez en quelques lignes la présentation de votre réalisation que vous voudriez voir retenue dans "le recueil des belles pratiques et des bons usages en matière d'accessibilité de la Cité".

TAXIS G7, numéro un en Europe des centraux de radio taxi, renforce en 2011 le nombre de taxis pouvant accueillir les personnes à mobilité réduite pour offrir un meilleur service à tous ses clients.

Dès 2004, TAXIS G7 mettait à la disposition des personnes à mobilité réduite une vingtaine de taxis Horizon équipés d'une rampe d'accès. En 2011 ce sont 30 nouveaux taxis qui rejoignent la flotte Horizon, portant ainsi de 20 à 50 le nombre de véhicules accessibles.

Serge Metz, Président-directeur général de TAXIS G7, a déclaré : *"Afin de mobiliser de nouveaux chauffeurs de taxis pour la flotte affiliée TAXIS G7 Horizon, la société s'engage à attribuer 500 000 euros d'aides. Ces aides permettent à des chauffeurs d'accéder au statut d'artisan en acquérant une licence ainsi qu'un véhicule équipé d'une rampe d'accès. Avec le service Horizon, TAXIS G7 réaffirme sa volonté d'entreprise privée d'offrir un service à tous."*

Les chauffeurs du service Horizon, dont la présence dans la flotte répond souvent à une vocation - anciens ambulanciers, anciens éducateurs, personnes touchées par le handicap d'un proche - savent que les courses de taxis Horizon ne sont pas des courses ordinaires et qu'il est nécessaire de passer plus de temps avec le client pour l'aider à monter et descendre du véhicule.
Le prix d'une course Horizon reste le même qu'une course de taxi classique.

Les clients bénéficient d'une ligne téléphonique réservée, 01 47 39 00 91, et leurs commandes de taxi sont gérées par des opérateurs spécifiquement formés pour ce service.

TAXIS G7 propose à ses clients de bénéficier du tiers payant pour leurs déplacements médicalisés. Ainsi, la prise en charge de la part remboursée par l'Assurance maladie est directement déduite du prix de la course, ce qui simplifie la gestion et évite l'avance de trésorerie aux assurés sociaux.

Au-delà de ces 50 véhicules spécialement aménagés pour être accessible de plain-pied aux personnes en fauteuil roulant, TAXIS G7 propose également aux clients à mobilité plus légèrement réduite une flotte de 5 000 véhicules à plancher bas.

Avec le développement du service HORIZON, TAXIS G7 réaffirme son engagement sociétal autant que la qualité et la diversité de ses prestations, en direction de tous les utilisateurs de transports privés.

Pièces à joindre au dossier de candidature :

- photos (au maximum 10, sauf si réalisation d'envergure, de résolution 300 dpi).
- plans : 1 ou plusieurs si cela permet une meilleure compréhension.